

ABSTRACT

This study examines the community relations managed by the Muntigunung community social enterprise amid the ever-changing dynamics of the community. Increased market demand in 2024, which rose by 42% compared to the previous year, posed new challenges in managing community relations, namely conflicts at the worker and raw material supplier levels. This study uses Burke's (1999) "neighbor of choice" principle, which consists of three main strategies: building relationships of trust, managing community issues and concerns, and using community support programs to build trust. Using a qualitative approach and case study method, data was obtained from in-depth interviews with MCSE managers and the community, as well as document analysis. The results of the study show that the relationship between MCSE and its community began with a legacy of trust from the Dian Desa Foundation, which later became the foundation for MCSE to develop its community relations strategy. These strategies encompass three main points: (1) dialogic communication, (2) sensitivity and quick response to social issues, and (3) a mission to improve the welfare of the Muntigunung community. The results of this study contribute to the study of community-based social enterprises and can be used as a reference for designing more effective community relationship strategies in the field of social enterprise.

Keywords: Community relations, social enterprise, trust, dialog communication, Muntigunung CSE

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji hubungan komunitas yang dijalankan oleh Muntigunung *community social enterprise* di tengah dinamika komunitas yang terus berubah. Peningkatan permintaan pasar pada tahun 2024, yang naik sebesar 42% dibandingkan tahun sebelumnya, menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan hubungan komunitas, yaitu konflik di tingkat pekerja dan penyedia bahan baku. Penelitian ini menggunakan prinsip “*neighbor of choice*” dari Burke (1999), yang terdiri dari tiga strategi utama: membangun hubungan atas dasar kepercayaan, mengelola isu sosial dan kepedulian komunitas, serta menggunakan program dukungan komunitas. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data diperoleh dari wawancara mendalam kepada pengelola dan komunitas MCSE, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan MCSE dan komunitasnya berawal dari warisan kepercayaan dari Yayasan Dian Desa, yang kemudian menjadi fondasi bagi MCSE untuk mengembangkan strategi hubungan komunitas. Strategi tersebut mencakup tiga hal utama: (1) komunikasi dialogis, (2) kepekaan dan respon yang cepat terhadap isu-isu sosial, serta (3) Misi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Muntigunung. Hasil penelitian ini berkontribusi terhadap studi mengenai *community-based social enterprise* dan dapat menjadi rujukan untuk merancang strategi hubungan komunitas yang lebih efektif di bidang *social enterprise*.

Kata kunci: hubungan komunitas, *social enterprise*, kepercayaan, komunikasi dialogis, Muntigunung, CSE